

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

MARIA JULIA MARTINS DOS SANTOS

TALITA HERMES

**A QUALIDADE DO DESEMPENHO DOS PROFESSORES, COORDENAÇÃO E
SECRETARIA DO CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA
QUALIDADE, SOB A PERSPECTIVA DO ENSINO PARA ADULTOS E POR
COMPETÊNCIAS.**

CURITIBA

2016

MARIA JULIA MARTINS DOS SANTOS

TALITA HERMES

**A QUALIDADE DO DESEMPENHO DOS PROFESSORES, COORDENAÇÃO E
SECRETARIA DO CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA
QUALIDADE, SOB A PERSPECTIVA DO ENSINO PARA ADULTOS E POR
COMPETÊNCIAS.**

Artigo apresentado como requisito parcial à conclusão
do Curso de Tecnologia em Gestão da qualidade, do
Setor de Educação Profissional e tecnológica da
Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. José Elmar Feger

CURITIBA

2016

A qualidade do desempenho dos professores, coordenação e secretaria do curso Superior de Tecnologia em gestão da Qualidade, sob a perspectiva do ensino para adultos e por competências.

Maria Julia Martins dos Santos¹

Talita Hermes²

José Elmar Feger³

Resumo

O artigo apresenta um estudo a partir de questionários aplicados aos alunos do curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ) da Universidade Federal do Paraná, nos anos de 2012 a 2014. Onde o principal objetivo foi analisar a qualidade do desempenho dos professores, coordenação e secretaria do curso em questão. Para tanto é fundamentado no referencial teórico com base em qualidade em serviços, ensino para adultos e por competência, análise de conteúdo e dimensões da qualidade. A partir das respostas dos discentes, os dados foram organizados de acordo com o modelo de dimensões da qualidade, relacionando com o referencial teórico e fazendo a interpretação dos dados obtidos.

Palavras-chave: Qualidade no ensino. Competência. Ensino para adultos. Dimensões da qualidade.

¹ Estudante do curso de Tecnologia em Gestão da Qualidade na Universidade Federal do Paraná. E-mail: maju.martiins@gmail.com

² Estudante do curso de Tecnologia em Gestão da Qualidade na Universidade Federal do Paraná. E-mail: talihermes@hotmail.com

³ Graduado em Administração pela Universidade do Contestado – Unc, Mestrado em Desenvolvimento Regional pela Universidade Regional de Blumenau – FURB, Doutor em Desenvolvimento Regional pela Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC, professor do Programa de Mestrado em Turismo e pesquisador do Grupo de Estudos e Pesquisas em Tecnologia Avançada – GEPTA da Universidade Federal do Paraná – UFPR. E-mail: elmar.josefeger@gmail.com

1. Introdução

O presente artigo explora a qualidade na educação tendo como embasamento questionamentos, tais como: qual a definição de serviços e suas características? O que diferencia ensino para adultos e pedagogia tradicional (para crianças)? Quais competências os alunos adultos pretendem atingir ao realizar um curso de nível superior?

A abordagem do tema se pauta no objetivo de analisar a qualidade do desempenho dos professores, coordenação e secretaria do curso de Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ) da Universidade Federal do Paraná, sob a perspectiva do ensino para adultos e por competências. Para tanto, o estudo contempla o tratamento dos dados obtidos através de questionários aplicados aos alunos do curso nos anos de 2012 até 2014. Através desta avaliação semestral, é obtida a percepção dos alunos quanto aos docentes e também em relação à infraestrutura disponibilizada pela instituição de ensino.

Diante disso, o artigo tem como objetivos específicos: 1) aprofundar o referencial de qualidade em serviços, avaliação por competência e métodos de ensino para adultos; 2) organizar dados obtidos quanto ao desempenho dos professores, coordenação e secretaria tomando-se por base os relatórios de avaliação do curso Superior de Tecnologia em Gestão da Qualidade nos anos 2012 até 2014; 3) Processar os dados organizando-os em categorias segundo a metodologia de análise de conteúdo e; 4) analisar os dados obtidos relacionando-os com o referencial teórico.

O artigo encontra-se organizado da seguinte maneira: a partir desta introdução, apresenta-se o referencial teórico, em que são apresentados os conceitos a serem utilizados no estudo destacando-se qualidade no ensino, andragogia e ensino por competências; a seguir, apresenta-se a metodologia da pesquisa, subdividida em: procedimentos para revisão da literatura e para construção do modelo metodológico da pesquisa; na sequência é apresentada a análise e discussão dos dados e finalmente são feitas as considerações finais.

2. Qualidade no ensino fundamentado em competência

A fim de apoiar os procedimentos metodológicos e resultados desta pesquisa, esta seção analisa a literatura sobre a qualidade de serviços no contexto global e no contexto dos serviços de educação.

2.1 Serviços e Qualidade

Para Veras (2009) a qualidade é atualmente uma palavra chave muito difundida nas empresas, ao mesmo tempo, existe pouco entendimento quanto ao seu conceito por conta de sua extrema diversidade de interpretação.

Veras (2009) ainda realizou uma resenha do conceito defendido pelos autores considerados clássicos, aludindo que Deming aponta que a qualidade é representada pela melhoria contínua dos processos e produtos para satisfazer o cliente. O autor afirma que Feigenbaum diz que a qualidade é a correção dos problemas e de suas causas ao longo de toda a série de fatores que irão influenciar a satisfação do usuário. Declara que Crosby define a qualidade como a conformidade do produto às suas especificações, sendo estas obedecidas sem ocorrência de defeito. E reitera que para Juran a qualidade é a ausência de defeitos, ou seja, quanto menos defeitos, melhor a qualidade.

Embora o conceito de qualidade exista há muito tempo, seu significado tem evoluído ao longo dos últimos anos. Em sua forma original, a qualidade era relacionada somente às funções de inspeção, ou seja, limitava-se a inspecionar os produtos no final da linha de produção, separando os defeituosos daqueles produtos aptos à venda. (AILDEFONSO, 2006).

Nesse contexto as organizações de serviços vêm representando uma parcela cada vez maior e mais importante no cenário econômico mundial. E por isso, a gestão baseada na qualidade deve ser encarada como um importante fator competitivo para essas organizações, onde o cliente passa a ser uma peça fundamental para a manutenção da relação entre qualidade dos serviços e o grau de satisfação (FREITAS, 2005).

Diante disso, compreender o conceito de serviços é um fator de extrema importância para poder avaliar a qualidade, principalmente no ensino superior, tema deste artigo. Santos (2000), destaca que os serviços possuem algumas características específicas que os diferenciam dos bens manufaturados e que devem ser consideradas para uma gestão de serviços eficaz. Tais características definidas pelo autor são elencadas abaixo:

Intangibilidade: Os serviços são bens intangíveis, ou seja, ele não pode ser tocado ou possuído pelos clientes. Portanto, o cliente vivencia o serviço que lhe é prestado, tornando mais difícil a avaliação do serviço pelo cliente (SANTOS, 2000). Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) acreditam que a natureza intangível do serviço torna-se um problema para o cliente, pois ao escolher um produto, o consumidor não é capaz de vê-lo, sentir ou testar seu desempenho. Nesse sentido, para adquirir um serviço o cliente precisa confiar na reputação da empresa.

Perecibilidade: Nos serviços, a produção ocorre ao mesmo tempo em que o consumo. Desse fato, decorrem outras implicações, dentre elas a de que os serviços não podem ser estocados. Também há a necessidade do controle de qualidade ocorrer durante seu processo, pois não é possível que sejam feitas inspeções como na indústria de manufatura. Se ocorrer algum erro durante o processo serão imediatamente percebidos pelo cliente (SANTOS, 2010). Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) consideram que se um serviço não for utilizado naquele momento, ele será perdido para sempre, reiterando o fato de não poder ser estocado.

Inseparabilidade (Produção e consumo simultâneos): Além da simultaneidade entre produção e consumo, o contratante participa do processo de produção, podendo não somente participar passivamente, mas também como coautor do serviço. Nos serviços, o consumidor é quem inicia o processo de produção, pois o mesmo só é produzido após sua solicitação/contratação. Assim, o grau de contato entre cliente e empresa é maior que na produção de bens. (SANTOS,2010). Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) reitera o papel do cliente como coprodutor, fazendo uma distinção entre insumos e recursos, sendo os insumos os próprios consumidores, e os recursos são os bens facilitadores, mão de obra, capital sob o comando do gestor (fazendo parte de um pacote de serviços). Assim para que os serviços ocorram, deve haver essa interação com os clientes no papel de participantes do processo de serviços.

Os autores Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) destacam que o pacote de serviços é definido como um conjunto de mercadorias e ações que são fornecidos em um ambiente. Esse conjunto consiste nas seguintes características, apresentadas no quadro 1.

QUADRO 1- DIMENSÕES DO PACOTE DE SERVIÇOS

Elementos do pacote	Significado
Instalações de apoio	Recursos físicos que devem estar disponíveis antes de se oferecer um serviço.
Bens Facilitadores	Material adquirido ou consumido pelo cliente, durante o processo de elaboração do serviço.
Informações	Informações que são fornecidos pelo consumidor para dar condições para prestação de um serviço eficiente.
Serviços explícitos	Benefícios que são prontamente percebidos pelo cliente, consistem nas características intrínsecas dos serviços.
Serviços implícitos	Benefícios psicológicos que o cliente pode sentir características extrínsecas dos serviços.

Fonte: Adaptado pelos autores de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010).

2.2 Qualidade no ensino

Há poucas décadas o conceito de qualidade no ensino superior teve uma crescente demanda pela busca de uma forma de definir a qualidade nesse campo. Tal conceito se mostra até os dias de hoje bastante complexo, por diversos aspectos: o serviço de ensino possui características multifatoriais, são inúmeros parâmetros para sua avaliação, e muitas são as maneiras de mensurar a satisfação (SANTOS 2014, DOURADO E OLIVEIRA, 2009).

Constata-se em pesquisas sobre o tema, desenvolvidas tanto no Brasil quanto no exterior, que não há um consenso quanto a métodos a serem utilizados para mensurar a qualidade no ensino, evidenciando assim a ausência de um padrão específico (SANTOS,2014). Nesse sentido Dourado e Oliveira (2009), ressaltam as dificuldades para a definição de um padrão único de qualidade. E também propõe o estabelecimento de dimensões, fatores e condições de qualidade a serem considerados para analisar a melhoria do processo.

Nesse caso Santos (2014) destaca que é importante considerar os elementos e características de serviços para poder encontrar dimensões adequadas para a percepção da qualidade no ensino, destacando que as ferramentas concebidas para se avaliar a qualidade no serviço genericamente em diversos setores, podem servir como “esqueleto” para que sejam modificadas e aplicadas em situações específicas de avaliação, como é o caso do ensino.

Pra avaliar e medir a qualidade no ensino deve-se levar em consideração diferentes fatores, dentre eles a universidade, estudantes, graduandos, professores, empregadores. Porém cada um desses fatores por melhor que sejam avaliados, isoladamente não garantirão a qualidade. É necessária uma conexão com fatores como infraestrutura, processos, etc. (CASSOL et al., 2012).

Devido ao fato de ainda ser inexistente um modelo de dimensão da qualidade feito diretamente para medir o serviço educacional, podemos destacar o que diz o autor Xavier (1996), que acredita que a conceituação de qualidade no ensino deve ser esclarecida, entretanto ainda não se chegou a um consenso a respeito disso, o que muito se fala é que o objetivo das organizações educacionais é oferecer um “ensino de qualidade” formar “alunos críticos, participativos e conscientes”, porém pouco se avançou na operacionalização do que vem a ser a qualidade na educação.

Por esse motivo diversos autores aplicam na qualidade educacional as dimensões utilizadas na medição de serviços, tais como tangibilidade, competência, atitude, conteúdo, capacidade de resposta e confiabilidade, conforme demonstrado no quadro 2.

Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) os clientes utilizam como base essas dimensões para fazer a avaliação da qualidade dos serviços prestados, comparando o serviço efetivamente prestado e o serviço percebido, tornando a diferença entre ambos uma medida de qualidade, dividindo a satisfação em positiva ou negativa.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) relacionam o item tangibilidade às instalações físicas e sua aparência, tais como salas de aula, laboratórios, equipamentos e instalações. Bateson e Hoffman (2001) relatam como itens tangíveis todos os objetos que são utilizados no interior de uma empresa.

De acordo com Perrenoud (2001) as competências estão relacionadas à mobilização de conhecimentos, os alunos acumulam saberes teóricos, porém não conseguem mobilizar em situações reais, tais como a aplicabilidade no mercado de trabalho. Para tanto os professores além do conhecimento teórico, devem ter em mente os conhecimentos práticos e atualizados. De acordo com Valente (2009) o processo de ensino-aprendizagem só ocorre por meio da comunicação e interação entre as pessoas envolvidas, sendo assim o docente é o responsável pela sua interação com os alunos e dos alunos entre si.

A atitude pode ser entendida como a compreensão das necessidades acadêmicas dos alunos, disponibilidade e vontade para ajudar e aconselhar. Essa dimensão está totalmente relacionada com a empatia onde Bateson e Hoffman (2001) afirmam que empatia são os cuidados e a atenção dada aos clientes, que no caso são os alunos, atendimento oferecido e entendimento de suas necessidades. Já Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) reitera a questão da atenção e demonstração de interesse.

O conteúdo é de extrema importância para a formação do aluno, segundo Libâneo (2006) deve ser transmitido pelo professor de uma forma eficaz para assegurar a atenção do aluno e ser entendido pelo mesmo. Outros fatores importantes com relação ao conteúdo são referentes a carga horária, se a mesma está sendo suficiente para a quantidade de matéria aplicada e se o plano de ensino condiz com o conteúdo.

Segundo Libâneo apud Camarotti (2010) o plano de ensino é a previsão dos objetivos e tarefas do trabalho docente para um ano ou um semestre, no qual aparecem os objetivos específicos, conteúdo e desenvolvido metodológico. Gandin (1997) resalta a importância que a equipe profissional esteja sempre atenta ao conteúdo do plano, possibilitando um olhar globalizado da instituição de ensino.

De acordo com Camarotti (2010) a ausência de um plano de ensino pode ter aulas monótonas e desorganizadas, desencadeando o desinteresse dos alunos pelo conteúdo e consequentemente tornando as aulas desestimulantes. Apesar da importância do planejamento

de aula, ainda há muitos docentes que optam por aulas improvisadas, fugindo totalmente do plano, tornando desorganizada a maneira de aplicar as atividades, havendo incompatibilidade com o tempo disponível.

Os alunos esperam um rápido retorno por parte do professor, desde a correção de exercícios que foram passados em sala, até a nota de provas que foram aplicadas. Por parte da secretária e coordenação esperam que suas solicitações sejam atendidas prontamente. A capacidade de resposta também pode ser definida como feedback. Wiggins (2012) diz que o feedback é uma forma de se obter informações sobre como estamos fazendo esforço para alcançar determinado objetivo, onde um feedback eficaz irá exigir que o indivíduo tome medidas para atingir essa meta. Podemos relacionar que o retorno dado aos alunos é de extrema importância para que os mesmos se motivem a realizar determinados exercícios, pois já terão em mente que isso irá gerar um retorno por parte do docente.

A última dimensão da qualidade trata-se da confiabilidade, onde na pesquisa aplicada retrata desde o cumprimento do cronograma proposto até a presença e pontualidade do professor em sala de aula, ou seja, tudo o que envolver comprometimento por parte do docente, e cumprimento de promessas.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) definem a confiabilidade como a capacidade de prestar o serviço prometido de maneira exata e confiante, sendo a prestação confiável definida como uma expectativa do cliente, sendo realizada da forma prometida e sem erros. Zeithaml; Bitner; Gremler (2014) reafirmam que a confiabilidade é o cumprimento de promessas, destacando que a empresa deve cumpri-las sobre execução e prestação de serviços. Sendo assim, as dimensões discutidas podem ser observadas de forma resumida no quadro 2.

QUADRO 2- DIMENSÕES DA QUALIDADE

Dimensões da qualidade	Itens Avaliados
Tangibilidade	Equipamentos e instalações suficientes e modernas, tais como salas de aula e laboratórios.
Competência	Conhecimentos teóricos, práticos e atualizados. Habilidade de comunicação e ensino
Atitude	Compreensão das necessidades acadêmicas dos alunos, disponibilidade e vontade para ajudar e aconselhar.
Conteúdo	Eficiência na aprendizagem dos alunos, carga horária suficiente/insuficiente, ementa condizente com o conteúdo aplicado.
Capacidade de Resposta	<i>Feedback</i> dado aos estudantes.
Confiabilidade	Cumprimento do cronograma proposto, presença e pontualidade em sala de aula.

Fonte: Adaptado pelos autores com base em Owlia; Aspinwall ; Waugh apud Trivellas e Dargenidou (2009).

A fim de compreender o processo de avaliação do serviço no ensino superior, tema deste artigo, trataremos de apresentar as características do ensino ministrado para adultos.

2.3 Ensino para adultos

O ensino para adultos difere da pedagogia tradicional, onde o foco é a criança. Para diferenciar do ensino para crianças é intitulada de andragogia que vem do grego “andra” (adulto) e “agogus” (líder de), tendo como significado “a arte de liderar adultos”. O termo se diferencia da pedagogia, advindo de “paid” (criança) e “agogos” (líder de) ou “a arte de liderar crianças” (DEAQUINO, 2007).

Comparando o aprendizado de crianças (pedagogia) e de adultos (andragogia), Cavalcanti (1999) destaca as seguintes diferenças conforme o quadro 3.

QUADRO 3- DIFERENÇAS ENTRE PEDAGOGIA E ANDRAGOGIA

Características da Aprendizagem	Pedagogia	Andragogia
Relação Professor/Aluno	Professor é o centro das ações, decide o que ensinar, como ensina e avalia a aprendizagem	A aprendizagem adquire uma característica mais centrada no aluno, na independência e na autogestão da aprendizagem.
Razões da Aprendizagem	Crianças (ou adultos) devem aprender o que a sociedade espera que saibam (seguindo um currículo padronizado)	Pessoas aprendem o que realmente precisam saber (aprendizagem para a aplicação prática na vida diária)
Experiência do Aluno	O ensino é didático, padronizado e a experiência do aluno tem pouco valor.	A experiência é rica fonte de aprendizagem, através da discussão e da solução de problemas em grupo.
Orientação da Aprendizagem	Aprendizagem por assunto ou matéria	Aprendizagem baseada em problemas, exigindo ampla gama de conhecimentos para se chegar à solução.

Fonte: Cavalcanti (1999)

Diferentemente da pedagogia, na educação para adultos o principal foco é a experiência do indivíduo, pois quando este chega até uma instituição de ensino, geralmente está buscando um aperfeiçoamento profissional, pois os mesmos já possuem experiências práticas, valores e uma ideia formada do que precisam, recorrendo ao ensino superior muitas vezes para manter sua empregabilidade e um bom posicionamento no mercado de trabalho, sendo essas as características gerais dos alunos na fase adulta (HAMZE, 2009).

Hamze (2009) e Knowles; Holton III; Swanson (2009) definem que no processo de aprendizagem, os adultos aprendem compartilhando os conceitos e não somente recebendo informações a respeito do assunto, tornando o educador um facilitador nesse processo, devendo auxiliar na educação centrada nas necessidades e desejos dos alunos, sendo o aluno responsável pela sua educação e evolução profissional, tomando decisões que afetam sua vida, além de ser motivados por fatores internos.

Segundo Knowles; Holton III; Swanson (2009), o modelo andragógico se baseia em várias suposições que diferem do modelo pedagógico destacando as seguintes, conforme o quadro 4.

QUADRO 4- MODELO ANDRAGÓGICO

Necessidade de saber	Adultos precisam saber por que precisam aprender algo antes de começar a aprendê-lo.
Autoconceito do aprendiz	Os adultos possuem um autoconceito de ser responsáveis pelas próprias decisões, pelas próprias vidas. Uma vez que eles tenham chegado a esse autoconceito, desenvolvem uma profunda necessidade psicológica de serem vistos e tratados pelos outros como capazes de se autodirigir.
O papel das experiências dos aprendizes	Os adultos se envolvem em uma atividade educacional com um volume maior de experiências e com uma qualidade diferente dessas experiências comparadas às dos jovens.
Prontidão para aprender:	Os adultos ficam prontos para aprender as coisas que têm de saber e para as quais precisam se tornar capazes de realizar a fim de enfrentar as situações da vida real.
Orientação para a aprendizagem	Em comparação com a orientação para aprendizagem de crianças e jovens, centrada no tema (pelo menos no ensino fundamental e médio), os adultos são centrados na vida (ou centrados na tarefa ou no problema) quanto à sua orientação para aprendizagem.
Motivação	Os adultos respondem a fatores motivacionais externos (melhores empregos, promoções, salários mais altos), porém os fatores motivacionais mais poderosos são as pressões internas (o desejo de ter maior satisfação no trabalho, autoestima, qualidade de vida)

Fonte: Knowles; Holton III; Swanson (2009).

Analisando os quadros 3 e 4, notam-se alguns aspectos que podem ser relacionados entre si. Na andragogia, a aprendizagem do adulto adquire características mais centrada no aluno, na independência e na autoaprendizagem, no sentido de que os adultos possuem um autoconceito de ser responsáveis pelas próprias decisões (CAVALCANTI, 1999). Para Goecks (2005) os professores têm um papel fundamental no processo de mútua investigação

com os alunos e não apenas o papel de transmitir o conhecimento. Para que isso ocorra, as expectativas dos alunos podem estar alinhadas às competências dos professores, como a capacidade em transmitir a comunicação e o ensino de forma eficiente e também sua atitude de compreender as necessidades dos alunos.

Outro fator relevante da andragogia é a experiência do aluno e suas motivações, tanto para fatores motivacionais externos (melhores empregos, promoções, salários mais altos), quanto aos fatores motivacionais internos o desejo de ter maior satisfação no trabalho, autoestima, qualidade de vida (KNOWLES; HOLTON III; SWANSON, 2009). Para Goecks (2005) adultos são motivados a aprender à medida que experimentam que suas necessidades e interesses serão satisfeitos. Sendo assim, fatores como relevância do currículo para os futuros empregos dos estudantes e conteúdo transmitido de forma eficiente são fundamentais para satisfazer as expectativas dos alunos.

Examinando os conceitos de competência, Perrenoud (1999) afirma que as competências podem ser definidas como aquisições, aprendizados construídos, onde nesse contexto construir uma competência significa aprender a identificar e a encontrar os conhecimentos apropriados. O autor ainda define que competência se constitui em um conjunto de conhecimentos, habilidades e experiências que combinadas configuram diferentes formas de credenciar um profissional a exercer determinada função.

Para tanto, os professores precisam proporcionar momentos em sala de aula, e até mesmo fora dela, em que os alunos possam desenvolver suas competências. Sabe-se que os professores possuem inúmeras habilidades e competências no processo de ensino, mas que muitas vezes não é suficiente. Para que as competências sejam colocadas em prática é preciso que o educador saiba propor problemas e desafios aos alunos, para que possam colocar em prática seus conhecimentos adquiridos. Essa abordagem propõe que os professores gerenciem e organizem as aulas de uma forma com que haja mais atividades de integração entre as disciplinas, desta maneira haverá mais interação com o aluno e um ambiente mais propício para aprendizagem. (PERRENOUD, 2000).

Nesse contexto, Perrenoud apud Hamze (2009) e Machado (2002) salientam que o educar para competências será através da contextualização e da interdisciplinaridade, com conteúdos pertinentes à realidade do aluno. Sendo assim, o ensino por competências veio para fazer com que o aluno aprenda e utilize os conhecimentos adquiridos por toda sua vida.

O ensino por competências exige o procedimento didático dos professores voltado para a realidade do aluno. Segundo Felix e Navarro (2009) ensinar vai além de repassar os conteúdos e informações didáticas, a aprendizagem deve ser elaborada como uma

competência central, podendo ser desenvolvida tanto pelo educador, quanto pelo educando, através de suas realidades vividas. Onde esse conceito supera a relação passiva entre professor e aluno, devendo o conteúdo ser associado com a realidade fornecendo sentido ao aprendizado.

3. Metodologia

Essa pesquisa de cunho exploratório tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o assunto em questão tornando-o mais explícito. Para Gil (2008) a maior parte desse tipo de pesquisa envolve: levantamento bibliográfico entrevista com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão. Neste caso, o presente estudo teve seu marco inicial na necessidade de compreender os temas relacionados ao ensino por competência, educação para adultos e qualidade no ensino.

Ainda em relação aos objetivos, enquadra-se como descritiva. Segundo Gil (2008) as pesquisas deste tipo descrevem aspectos de determinada população ou fenômeno. Uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, inclui-se nesse grupo pesquisas que tem como objetivo levantar opiniões de uma determina população. Sendo assim, o artigo desenvolve uma análise do desempenho dos professores, coordenação e secretaria do curso Superior de Tecnologia em gestão da Qualidade da Universidade Federal do Paraná, sob a perspectiva do ensino para adultos e por competências, fazendo uma análise da qualidade percebida pelos alunos. Para isso utiliza dados coletados de uma avaliação semestral realizada entre os anos de 2012 a 2014, na qual foi considerada a percepção dos alunos quanto aos docentes e também em relação a infraestrutura disponibilizada pela instituição de ensino.

A fonte utilizada para a compreensão dos temas abordados neste artigo seguiu a linha bibliográfica, pois foi desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. A pesquisa ainda é classificada como documental, pois se utiliza de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser discutidos de acordo com os objetivos da pesquisa. As informações necessárias para alcançar o objetivo do estudo foram obtidas através de uma fonte de dados de natureza secundária, visto que as pesquisas já foram realizadas anteriormente e as informações foram colhidas nos seus relatórios elaborados nos anos de 2012 a 2014.

Por fim, para o tratamento dos dados, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo (AC). Berelson apud Bardin (2006) define como: "uma técnica de investigação que através de uma descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto das comunicações, tem por finalidade a interpretação destas mesmas comunicações." Tem como objetivo organizar sistematicamente os dados de forma que possibilitem o fornecimento das respostas ao problema de investigação, visto que se tratava de respostas abertas e comentários livremente feitos pelos respondentes.

Para a análise das respostas dessa pesquisa, optou-se por seguir as etapas abordadas por Bardin (2006), que sugere estruturar o trabalho em três etapas: a pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados, conforme apresentado no quadro 5.

QUADRO 5- ANÁLISE DE CONTEÚDO

Pré-análise	Escolha dos documentos Formulação das hipóteses e dos objetivos Elaboração de indicadores
Exploração do material	Transformação dos dados Codificação Classificação Categorização
Tratamento e interpretação dos resultados	Síntese e seleção dos resultados Inferências Interpretação

Fonte: Adaptado pelos autores com base em Bardin (2006).

A pré análise é a etapa de organização, análise e sistematização do material, tornando-o operacional. Trata-se da organização feita através de etapas: contato com o documento e leitura; sistematizar as ideias iniciais; formular hipóteses e objetivos (BARDIN, 2006). Nesse contexto, foram feitas as leituras dos textos apresentados nos relatórios de todos os anos.

A etapa a seguir fundamenta-se na preparação do material para análise. Consiste em explorar o material, identificar e definir as unidades de contexto dos documentos, e por fim, categorizar as informações por afinidades. Essa etapa, segundo Bardin (2006), é a parte mais importante, pois é necessária uma descrição analítica do material coletado, submetido a um estudo aprofundado, orientado pelas hipóteses e referencial teórico.

Baseando-se nessas premissas, as frases contidas nos documentos foram separadas por categorias definidas pelo modelo analítico apresentado no referencial teórico sobre qualidade

no ensino. Nesse modelo destacam-se: tangibilidade, competência, atitude, conteúdo, capacidade de resposta e confiabilidade.

A terceira fase diz respeito ao tratamento dos resultados, inferência e interpretação. Essa etapa envolve a condensação e o destaque das informações para análise, culminando nas interpretações inferenciais, são o momento da intuição, da análise reflexiva e crítica. (BARDIN, 2006).

Nesse contexto Bardin (2006) salienta que por mais que a análise de conteúdo deva respeitar regras nas etapas, ela não pode ser considerada um modelo exato exigido. Sendo assim, a autora rejeita a ideia de rigidez, deixando claro que a proposta dessa análise deve oscilar entre dois polos da investigação científica: o rigor da cientificidade e a riqueza da subjetividade. Nesse sentido a técnica deve ultrapassar o senso comum de subjetivismo e alcançar o rigor científico. Dessa forma os dados classificados de acordo com as dimensões foram interpretados com base na qualidade em serviços educacionais e do ensino para adultos e por competência.

4. A percepção da qualidade no TGQ nos anos de 2012 a 2014

A partir dos questionários aplicados aos alunos do curso no ano de 2012 a 2014, foi possível analisar as respostas e separá-las por afinidades, classificando os comentários dos alunos de acordo com dimensões já pré-definidas no referencial teórico. Inicialmente, percebeu-se que alguns comentários contemplavam mais de uma categoria, ou seja, as respostas abrangiam muitos assuntos sobre o curso que são percebidos pelos discentes. Desta forma, cada comentário foi dividido em mais de uma categoria de acordo com a avaliação de cada aluno. Além disso, em cada dimensão os comentários foram organizados em opiniões positivas e negativas quando pertinente.

Após a categorização foi possível destacarmos as palavras-chave mais encontradas nas frases citadas pelos estudantes, elencando-as conforme a categoria correspondente de cada palavra como mostra o quadro de número 6.

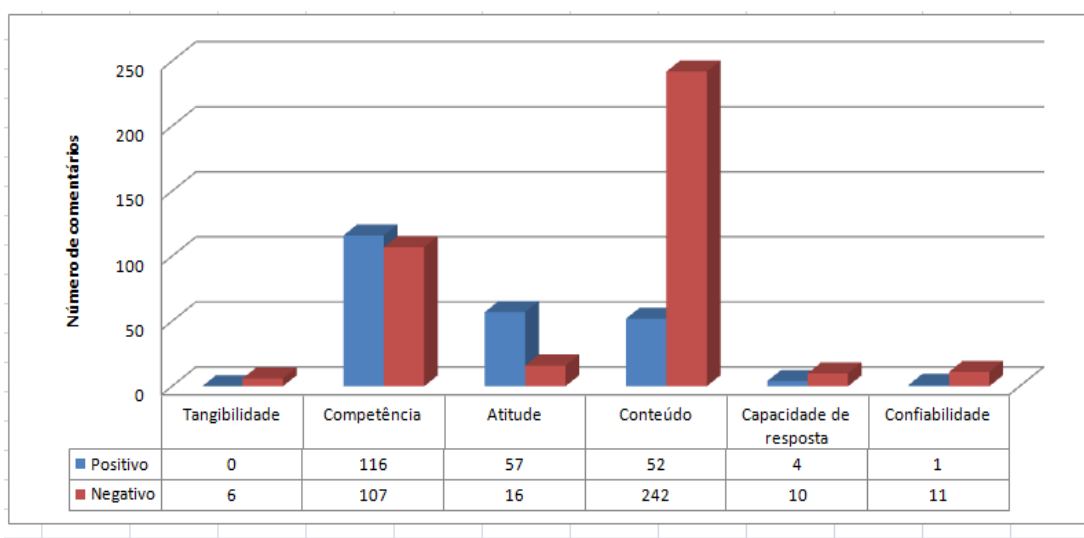
QUADRO 6. PALAVRAS-CHAVE DE ACORDO COM AS DIMENSÕES DA QUALIDADE

Dimensão	Palavras-chave
Tangibilidade	Laboratório, estrutura.
Competência	Domínio, conhecimento, despreparo, prático, exercícios, exemplos reais, atualizado, ultrapassado, dinamismo, clareza, explicação, didática.
Atitude	Preocupação, prestação, interesse, vontade de ensinar.
Conteúdo	Formação, Gestor da qualidade, mercado de trabalho, conteúdo, carga horária, ementa.
Capacidade de Resposta	Retorno, feedback
Confiabilidade	Falta, cronograma, atraso.

Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

A partir do enquadramento das respostas dos estudantes nos atributos descritos no quadro 6, obteve-se o gráfico 1, o qual demonstra os resultados obtidos sobre a avaliação dos professores:

GRÁFICO 1. DIMENSÃO DA QUALIDADE NO ENSINO – PROFESSORES



Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

De acordo com as frases analisadas, a situação mais lembrada pelos alunos foi relacionada ao conteúdo abordado em sala de aula. No total foram contabilizadas 294 frases nessa categoria, sendo 242 comentários negativos. A partir das palavras-chave mais encontradas nessa categoria, verificou-se que os aspectos que mais contribuíram para a insatisfação dos alunos dizem respeito à flexibilidade da carga horária, falta de conhecimentos práticos e a relevância do conteúdo para a formação profissional.

Nessa categoria o quesito mais importante para a percepção dos alunos foi com relação à carga horária das disciplinas avaliadas. Foram contabilizados ao todo 81 comentários de alunos que não se mostraram satisfeitos com a quantidade de horas das disciplinas. Em suma os discentes acham que carga horária deveria ser melhor distribuída, algumas matérias deveriam ter mais tempo para o conteúdo ser transmitido de maneira mais aprofundada e outras disciplinas poderiam ser reduzidas de acordo com a sua importância para a formação do aluno. Nesse sentido, podemos destacar os seguintes apontamentos.

[...] matéria deixa muito a desejar. A matéria proposta poderia ser dada gastando metade do tempo.

[...] durante todos os semestres em que tivemos aulas com o referido professor, recebemos conteúdo de grande qualidade, porém os mais interessantes no meu ponto de vista foram [...], sendo assim acredito que ambas as disciplinas merecem uma carga horária maior e claro mantendo o professor [...]

[...] acredito que se [...] voltasse a ser optativa para abrir espaço para outras matérias de maior importância a grade melhoraria.

Outra causa que explica a elevado número de comentários negativos da categoria conteúdo diz respeito ao conhecimento prático. No total esse quesito recebeu 56 comentários. Sendo assim, pôde-se notar que os alunos têm mais interesse em aprender aquilo que tem relevância imediata para seu trabalho ou vida pessoal. Sentem falta de mais exemplos práticos dado em sala de aula, para que possam aplicar a realidade a que esse aluno está envolvido, seja com exercícios práticos ou exemplos voltados ao mercado de trabalho. Essa visão dos alunos pode ser exemplificada conforme os relatos descritos.

[...] Falta só dar mais exercícios práticos em sala de aula.

[...] poderia cobrar mais de seus alunos e aplicar aulas mais práticas com relação ao que realmente vamos encontrar pela frente.

[...] A disciplina [...] é bastante importante para a nossa formação, mas deveria abordar questões mais práticas e que vivenciamos nas nossas empresas.

Esses resultados estão de acordo ao que diz Cavalcanti (1999) sobre os pressupostos andragógicos serem levados em consideração na proposta de transmitir o conhecimento prático aos alunos. Uma vez que os alunos adultos esperam que seus interesses se aprofundem para o desenvolvimento das habilidades utilizadas na sua profissão; esperam aplicar na prática seus aprendizados em sala de aula. Nesse sentido, sentem-se motivados quando são desafiados a resolver problemas, do que simplesmente discutir um assunto levantado pelo professor exigindo assim uma ampla gama de conhecimentos para se chegar a uma solução.

Nota-se a importância de que os conhecimentos práticos que o professor possui devem ser repassados aos estudantes, quando é aplicado a matéria. O docente deve saber demonstrar a seus interlocutores uma maneira de se resolver uma situação problemática que é aplicada em sala de aula, demonstrando o que fariam em determinada situação e como os demais profissionais já formados na área reagiriam para encontrar uma possível solução. (PERRENOUD, 2000).

Ainda na categoria conteúdo, outro aspecto importante para a percepção negativa diz respeito à relevância do currículo. Verificou-se que 55 comentários foram atribuídos ao conteúdo aplicado, no qual segundo os alunos, deve ser de extrema importância para a formação de um profissional na área da qualidade. Nesse sentido os discentes destacam que as matérias devem ser mais voltadas para o mercado de trabalho, adquirindo as competências necessárias para exercer a profissão, desenvolvendo domínio prático. Para que isso ocorra, as habilidades dos alunos devem ser desenvolvidas a partir da compreensão do conteúdo que é aplicado, onde o mesmo deve estar altamente relacionado com o curso e com o que a matéria se propõe, relacionando competências ao “saber fazer”, discutidos por Perrenoud (2000).

Pensando no currículo acadêmico, Perrenoud (2000) destaca que o docente deve-se atentar para o conteúdo aplicado, pois o mesmo deverá estar sempre atualizado e sendo revisto constantemente, de acordo com as exigências do mercado de trabalho. Neste sentido, foram registrados alguns posicionamentos.

[...] professor passou no primeiro dia de aula, uma ideia de que sairíamos desse curso com uma “visão crítica” da [...], mas ele só passou conceitos clássicos de [...], me parece que não é adequado para um curso tecnológico de Gestão da Qualidade, ficarmos em conceito clássico de [...]

[...] o professor trás uma abordagem engessada, sem adaptação visível para a qualidade. A matéria parece estar distante do que vamos ver na prática no emprego.

[...] essa disciplina na minha opinião tem muito que melhorar. Não acho condizente com o nosso curso. Muita matéria sem nenhuma ligação com a gestão da qualidade.

Diante das respostas ficou evidente que os discentes almejam um aprendizado de conteúdos que vão agregar em sua formação a algo que ainda não conheçam, pois se o professor for passar algo que já seja de seu conhecimento, o mesmo acaba perdendo o interesse pela aula e não acrescentando nada de novo em sua formação. O estudante adulto tem interesse em aprender somente o que irá utilizar na vida profissional, sendo motivado por fatores externos, tais como melhores empregos, salários mais altos, promoções. (KNOWLES; HOLTON III; SWANSON, 2009).

Outra dimensão que afeta a percepção de qualidade dos alunos neste estudo, foi referente à competência. Nessa categoria foram identificados comentários referentes à didática dos professores e conhecimento/domínio com o conteúdo.

Observa-se que esta também é uma dimensão que possui maior poder de influência na percepção dos alunos, pois nesta categoria há uma significativa quantidade de comentários atribuídos, somando ao todo 223 comentários.

Fazendo uma análise do gráfico 1, essa categoria teve pouca variação nos aspectos positivos e negativos dos comentários. De modo geral, os aspectos positivos foram os mais lembrados pelos alunos, totalizando 116 comentários.

Percebe-se que os alunos reconhecem a importância do ensino e comunicação do docente do ponto de vista andragógico. Conforme Hamze (2009), Knowles; Holton III; Swanson (2009) e Álvarez (2014) no modelo andragógico o professor é considerado um facilitador, ou seja, ele é responsável por guiar a aprendizagem tentando relacionar as necessidades dos alunos com os conhecimentos e recursos que de que a universidade dispõe. Nesse contexto o docente deve entender que no processo de aprendizagem os adultos aprendem compartilhando os conceitos e não somente recebendo informações a respeito do assunto, o que pode ser ilustrado pelos seguintes comentários.

[...] o professor é ótimo e faz de tudo para deixar a matéria fácil e fazer com que a turma aprenda de verdade. O professor [...] é um excelente professor!
 [...] professor muito dedicado! Ótimo professor, com dedicação exemplar e ótima didática! Extremamente organizado e responsável! Com ele só não aprende quem não quer!
 [...] excelente didática. Demonstra estar interessado na assimilação do conteúdo por parte do aluno. Sabe cobrar e sabe exigir sempre o melhor.
 [...] matéria essencial na qual o professor apresenta grande conhecimento na área. É o clima propício para tirar o máximo de conhecimento da disciplina.

A terceira categoria mais citada foi a que diz respeito à atitude dos docentes, que segundo Piletti apud Figueiredo (2004) demonstra que a atitude dos professores são influenciadoras na relação com os alunos dentro do processo de ensino-aprendizagem, sendo possível ressaltar que o comportamento do professor em relação aos alunos é de extrema importância para que o aprendizado ocorra de forma eficiente.

Os resultados apresentados no gráfico, essa categoria totalizou 74 comentários, sendo 53 positivos. Sendo assim, os discentes reconhecem a capacidade dos professores em compreender as necessidades dos estudantes. Comentários que atribuem comprometimento, dedicação, vontade e interesse por partes dos docentes foram os que mais se destacaram conforme expostos nos relatos que seguem:

[...] Empolga os alunos, ajuda e preocupa-se com nosso aprendizado. Excelente.
 [...] Professor [...] é excelente. Realmente preocupado com o aprendizado e crescimento do aluno quanto pessoa, ensinando-nos a fazer a diferença no âmbito profissional.
 [...] É muito dedicado com a aprendizagem dos alunos.
 [...] E como sempre é admirável a organização do professor e sua dedicação e melhorar sempre.

No que diz respeito à categoria confiabilidade, foram destacados 11 comentários negativos, segundo os alunos isso ocorreu devido à falta de comprometimento dos professores, que faltam, atrasando o conteúdo que deveria ser aplicado em sala de aula, ou até mesmo deixando esse conteúdo de lado, não cumprindo com o que foi proposto no cronograma.

De acordo com Loverlock e Wright (2006) ao adquirir um serviço, o cliente cria uma expectativa, incluindo diversos elementos, onde podemos destacar o serviço desejado, que pode ser definido como o tipo de serviço que o cliente espera receber, sendo uma combinação com o que acreditam que possa e deve ser entregue para suas necessidades pessoais. No serviço educacional, não é diferente, o aluno como cliente espera receber o que foi proposto no ato da matrícula tais como, professores presentes e pontuais, seguimento das ementas repassadas, cumprimento da carga horária, etc. Como exposto nos seguintes comentários.

[...] Faltou muitas aulas e atrasou o conteúdo principal.
 [...] A professora não tem comprometimento com a disciplina e alunos, chega atrasada e falta quando bem entende.
 [...] Ele parece estar sobrecarregado, e não consegue cumprir as aulas propostas, e acaba terceirizando suas aulas, e o novo professor (...) passou uma matéria totalmente diferente do cronograma.

Quanto à categoria Capacidade de Resposta, foram atribuídos comentários que estão de acordo com a autora Flores (2009), que afirma que todos os que emitem uma mensagem, sentem necessidade de feedback, sejam de aspectos negativos ou oportunidades de melhoria, fazendo com o que o professor possa utilizar esse retorno para sanar dúvidas, avaliar e desenvolver outras atividades inerentes à docência.

Observou-se 10 comentários negativos referentes ao retorno de conteúdo por parte dos docentes. Sendo assim, os comentários refletem a insatisfação dos alunos com o tempo de retorno dos trabalhos, avaliações e exercícios dados em sala de aula. Dando destaque aos seguintes comentários.

[...] demorou a dar retorno dos trabalhos.

[...] Não passou os slides das aulas até agora, a prova é a semana que vem e não temos material pra estudar. Não deu o devido apoio para a realização dos seminários, não responde e-mails da turma.

[...] O Professor [...] provoca a realização de exercícios, porém nunca recebemos um feedback.

Nos aspectos tangíveis, onde se encaixam as instalações da universidade, tais como laboratórios, salas de aula, equipamentos e instalações pertinentes ao uso acadêmico, foram elencadas somente seis frases, onde o assunto principal foi a questão do laboratório, pois na época em que foi aplicada a pesquisa o laboratório ainda não havia sido definido. Como citado nos comentários:

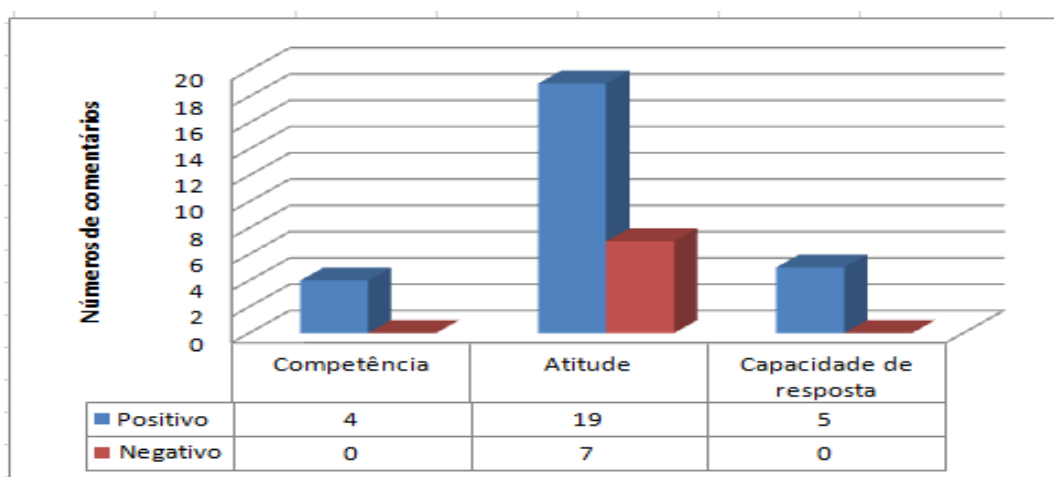
[...] O ruim é que as aulas de laboratório são muito corridas. Mas não é problema com a didática do professor, mas sim, com o fato que a turma precisa ser dividida em duas para utilização do laboratório.

[...] No caso da turma dos formandos houve o problema com a utilização do laboratório, a divisão da turma.

[...] É uma disciplina que deveria ter muito mais horas, mas devido a falta de estrutura e professores só tivemos aula uma vez a cada quinze dias.

Na análise referente à coordenação e secretaria, foi utilizado o mesmo método aplicado na interpretação dos comentários dos discentes em relação aos professores. O gráfico 2 demonstra os resultados da avaliação da coordenação:

GRÁFICO 2 .DIMENSÕES DA QUALIDADE NO ENSINO – COORDENAÇÃO



Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Quanto aos questionários direcionados as avaliações da coordenação foram contabilizadas no total de 35 respostas, que posteriormente foram distribuídas em três categorias: competência, atitude e capacidade de resposta. Através dos resultados evidenciado

no gráfico, observa-se que a atitude da coordenação aparece como o quesito mais comentado pelos alunos. Os discentes destacaram a atenção, disposição e o interesse da coordenação em orientar e direcionar os alunos com questões pertinentes ao curso. De acordo com os comentários elencados abaixo.

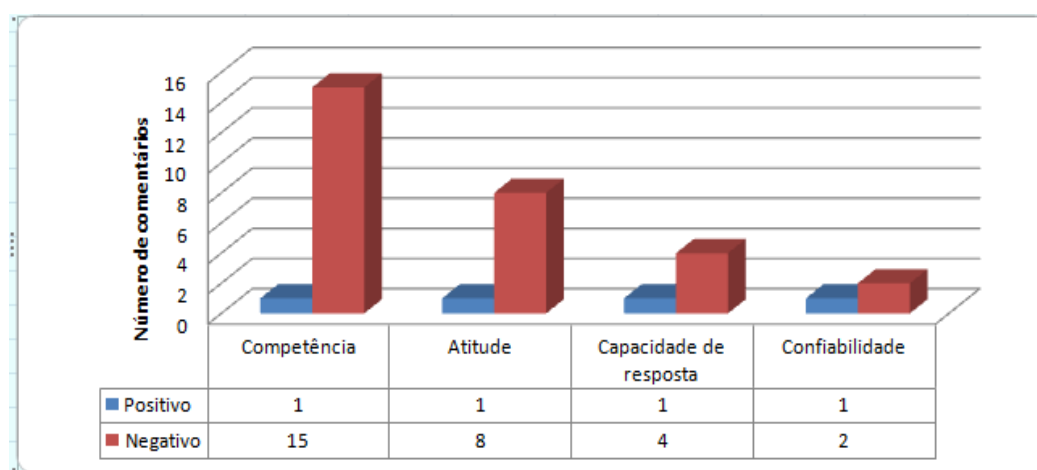
[...] O coordenador professor [...], que os alunos, mostra interesse em ajudá-los, é uma pessoa muito competente.

[...] A coordenação tem sido extremamente atuante, sempre nos informando, apoiando e atualizando. Tenho grande admiração pelo trabalho realizado até o momento.

[...] A coordenação do curso se mostra muito disposta em prover melhorias no curso e acompanhar de perto o aprendizado dos alunos.

No gráfico 3, está representado os resultados referente a secretaria, que podem ser observados logo abaixo.

GRÁFICO 3. DIMENSÕES DA QUALIDADE – SECRETARIA



Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Com relação à secretaria, foram atribuídos 32 comentários. Diante das informações, pode-se notar a distribuição das respostas em quatro categorias: competência, atitude, capacidade de resposta e confiabilidade.

Ao contrário da coordenação, os comentários referentes a secretária indicaram a insatisfação dos discentes com o serviço prestado. A competência foi o quesito mais comentado, pois segundo os alunos há uma deficiência na comunicação dos funcionários e também a falta de conhecimento dos procedimentos para orientar e sanar dúvidas dos discentes. Como podemos observar nos seguintes comentários.

[...] Dificuldades com relação as informações da secretaria que nunca sabe de nada, não consegue informar nada, e também não sabemos para quem perguntar as coisas quando precisamos de alguma informação. Sugestão é divulgar mais as pessoas que podemos buscar as informações com relação ao curso.

[...] Quando informações são solicitadas, sobre alguns quesitos dos cursos (atividades formativas), os funcionários da secretaria não tem informações pertinentes o bastante para auxílio.

[...] Em muitos momentos o secretário está ausente. Alguns funcionários informam corretamente e com exatidão, outros não sabem responder quase nada quando perguntamos.

A partir do embasamento teórico, análise detalhada das frases e da percepção com base nas dimensões da qualidade, podemos considerar alguns pontos que se encontram na próxima seção.

5. Considerações finais

O presente artigo teve como objetivo geral realizar uma análise do desempenho dos professores, secretaria e coordenação do curso de Tecnologia em Gestão da qualidade da Universidade Federal do Paraná, sob a perspectiva do ensino para adultos e por competências. Para tanto, foi utilizado a avaliação semestral aplicada aos discentes nos anos de 2012 a 2014.

O primeiro passo para se atingir esse objetivo foi aprofundar o referencial teórico sobre qualidade em serviços, ensino para adultos e por competências, através de pesquisas, utilizando-se de referências bibliográficas. Buscamos nessa etapa compreender e identificar conceitos teóricos que nos dariam um embasamento para elaborar um modelo de análise sob a perspectiva da qualidade no ensino.

A partir do desenvolvimento do modelo de avaliação baseado nas dimensões da qualidade, foi possível processar os dados organizando-os em categorias, de acordo com a análise de conteúdo que segundo Bardin (2006) consiste em um método de organização e análise de dados, conforme foi exposto na seção metodologia.

Foram encontradas algumas dificuldades na classificação dos dados obtidos, podendo destacar que uma delas foi encontrar um modelo de avaliação da qualidade voltado ao ensino educacional e que se aplicasse a pesquisa em questão. Por esse motivo tivemos que adaptar de alguns autores, as dimensões da qualidade, de acordo com o que se encaixa para a medição da qualidade voltada a uma universidade. Pois os relatórios que os alunos responderam nos questionários aplicados nos anos de 2012 a 2014, se tratavam de questões abertas, onde os

mesmos poderiam escrever a vontade. Portanto essa avaliação é de cunho qualitativo o que torna sua medição ainda mais complexa.

Referente as frases analisadas, podemos notar que são passíveis de diversas formas de interpretação. De acordo com Pereira (2004) os dados considerados qualitativos podem ser extremamente difíceis de serem parametrizados. O autor salienta que podem conter conceitos vagos e serem imprecisos. Desta forma, um meio facilitador foi destacar as palavras-chave de acordo com cada dimensão. Para uma melhor interpretação, e evitar erros, as frases foram lidas detalhadamente, para ver em qual dimensão se encaixava, e também tivemos que nos atentar para as frases que se encaixavam em mais de uma categoria.

Referente a secretaria e coordenação, se obteve poucas respostas, o que dificultou um pouco a criação de indicadores, entretanto mesmo com um numero reduzido de respostas foi possível realizarmos a interpretação desses dados, pois a maioria se manteve para um mesmo aspecto.

Com base na interpretação desses resultados, foi possível relacionar com o referencial teórico, destacando alguns aspectos que foram observados ao longo do trabalho frente às questões dos respondentes. O pretendido nessa pesquisa foi identificar e apresentar dados que possam proporcionar aos professores, coordenação e secretaria uma gestão focada nas necessidades e expectativas dos alunos adultos, que segundo Cavalcanti (1999) sente a necessidade de aplicar na vida pessoal e profissional tudo aquilo que aprendeu ou está aprendendo, sendo que sem essa perspectiva fica inviável a aceitação, comprometimento e aceitação do adulto no processo de aprendizagem.

Após a aplicação do modelo criado, podemos considerar que foi suficiente ao propósito da pesquisa. Os resultados alcançados nesse trabalho possibilitaram um maior entendimento do que os discentes consideram importante para a formação de um gestor da qualidade, podendo ser notado os pontos positivos e negativos, tornando mais claro os pontos de melhoria a serem feitos diante dessa análise.

Dessa forma, após a compreensão dessas expectativas e necessidades, será possível realizar melhorias no planejamento e execução das atividades que apresentaram maiores comentários negativos como também aprimorar aspectos que apresentaram maior número de comentários positivos.

Diante da pesquisa e dos indicadores apresentados, podemos determinar a importância desse estudo, pois o que foi realizado é somente uma parte do que pode ser feito com esses dados. Acreditamos assim que podem ser realizadas futuras pesquisas se utilizando do material e resultados presentes nesse artigo.

Entende-se que este estudo trouxe também importantes discussões a cerca do tema e a relação do aluno como coprodutor do serviço. Nesse sentido, não foram atribuídos critérios para analisar como o aluno age durante o período de estudo, sabendo que indicadores de comprometimento de estudantes como presença, prestar atenção em aula e horas de estudo extraclasse têm relevante influência no resultado final do aprendizado e na avaliação da qualidade do ensino. Sugere-se então, outros estudos a cerca do papel do aluno no processo de aprendizagem.

REFERÊNCIAS

- AILDEFONSO, E. C. **Gestão da Qualidade**. Centro Federal de Educação Tecnológica do Espírito Santo. Vitória, 2006.
- ÁLVAREZ, M L. B. **Aplicação e aproveitamento dos princípios da andragogia por professores de línguas estrangeiras**. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2014.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. (L. de A. Rego & A. Pinheiro, Trans.). Lisboa: Edições 70, 2006.
- BARUCHI, R. S.; FARIA, S.E. **A qualidade nas instituições de ensino superior**. The quality on High Education Institute Universidade. São Marcos e FAENAC. VI Congresso Virtual Brasileiro de Administração, 2009.
- BATESON, J.; HOFFMAN, D. **Marketing de serviços**. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- CAMAROTTI, M. F. B. **A importância do planejamento para o êxito da aprendizagem**. Universidade Cândido Mendes. Rio de Janeiro, 2010.
- CASSOL, A.P; et.al. **Gestão da qualidade na educação**. E-tech: tecnologias para competitividade industrial, n. especial, Educação, p 15-33. Florianópolis, 2012
- CAVALCANTI, Roberto de Albuquerque (1999). Andragogia: A Aprendizagem nos Adultos. "Revista de Clínica Cirúrgica da Paraíba". Nº 6, Ano 4.
- DEAQUINO, C. T. E. **Como Aprender: andragogia e as habilidades de aprendizagem**. 1. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- DOURADO, L F; OLIVEIRA, J. F. **A qualidade da educação: perspectivas e desafios**. Cadernos Cedes. Campinas, 2009.
- FELIX, F. A.; NAVARRO, E. C. **Habilidade e competências: novos saberes educacionais e a postura do professor**. Revista eletrônica interdisciplinar. Faculdades Unidas do Vale do Araguaia, 2009.
- FIGUEIREDO, C. N. A influência da atitude do professor na relação professor-aluno. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade Estadual de Campinas. Campinas, 2004.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de Serviços**. 6. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

FLORES, A. M. **O feedback como recurso para a motivação e avaliação da aprendizagem na educação a distância**. 15º congresso internacional de educação à distância. Fortaleza, 2009

FREITAS, A. L. P. A **Qualidade em serviços no contexto da competitividade**. Revista produção online. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2005

GANDIN, D. **Escola e Transformação Social**. Rio de Janeiro: Editora vozes, 1997.

GIL, A C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOECKS, Rodrigo. **Educação de adultos: uma abordagem andragógica**. 2005. Disponível em <<http://www.andragogia.com.br>. > Acesso: 15 mai. 2016.

HAMZE, A. **Andragogia e a arte de ensinar aos adultos**. Disponível em: <<http://www.educador.brasilecola.com/trabalho-docente/andragogia.htm>.> Acesso: 16 de mai. 2016.

KNOWLES, M. S.; HOLTON III, E. F.; SWANSON, R. A. **Aprendizagem de resultados: uma abordagem prática para aumentar a efetividade da educação corporativa**. Traduzido por: Sabine Alexandra Holler. 2. Ed. Rio de Janeiro, 2009.

LIBÂNEO, J. C. **Democratização da escola pública: a pedagogia crítico-social dos conteúdos**. 21ª edição 2006

LOVELOCK, C.; WRIGHT. **Serviços: marketing e gestão**. 6º Ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

MACHADO, L. A **Institucionalização da lógica das competências no Brasil**. Revista Pró-Posições. Faculdade de educação da Unicamp. Campinas, 2002.

PEREIRA, Júlio Cesar Rodrigues. **Análise de dados qualitativos: estratégias metodológicas para as Ciências da Saúde, Humanas e Sociais**. 3 ed. 1. reimpr. São Paulo: EDUSP, 2004.

PERRENOUD, P. **Construir as Competências desde a Escola**. Porto Alegre, RS, Artmed, 1999.

PERRENOUD, P. **Dez Novas Competências para Ensinar: Convite à Viagem**. Porto Alegre, RS, Artmed, 2000.

PERRENOUD, P. **Ensinar: Agir na Urgência, Decidir na Incerteza**. (2ª ed.) Porto Alegre, RS, ArtMed, 2001

SANTOS, G. S. **Avaliação da qualidade do serviço educacional numa instituição de ensino superior privada: a perspectiva de alunos da graduação em um estudo longitudinal**. 138 f. Dissertação (Mestrado em Administração) Universidade Potiguar. Natal, 2014

SANTOS, L. C. **Projeto e análise de processos e serviços: avaliação de técnicas em uma biblioteca**. 121 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de produção). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2000.

TRIVELLAS, P.; DARGENIDOU, D. **Organisational culture, job satisfaction and higher education service quality: the case of technological educational institute of Larissa**.

Department of accountancy, technological educational institute of Larissa. The TQM Journal. Larissa, 2009.

VALENTE, N. **As diversas habilidades que o professor dispõe**. Disponível em <<http://www.artigos.com/artigos-academicos/4320-as-diversas-habilidades-que-o-professor-dispoe>>. Acesso: 25 de out. 2016.

VERAS, C. M. A. **Gestão da qualidade**. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão. São Luis, 2009.

WIGGINS, G. **Seven keys to effective feedback: feedback for learning**. Disponível em: <<http://www.ascd.org/publications/educational-leadership/sept12/vol70/>> Acesso: 10 out. 2016.

XAVIER, A. C. R. A gestão da qualidade e a excelência dos serviços educacionais: custos e benefícios de sua implantação. Texto para discussão n. 408. Brasília, DF: IPEA, 1996.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. **Marketing de Serviços: A Empresa com Foco no Cliente**. 6^a ed. Editora AMGH, 2014.